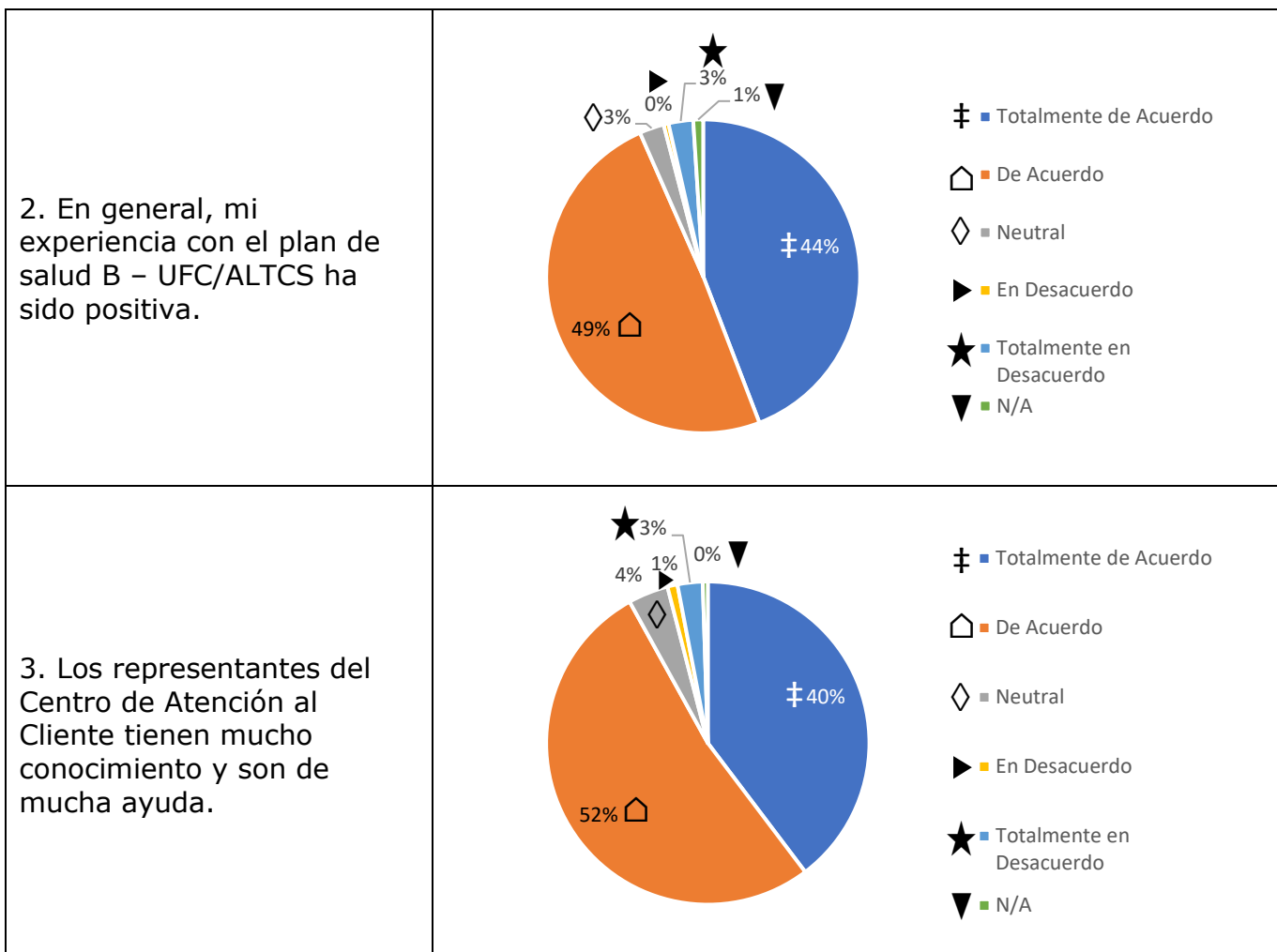
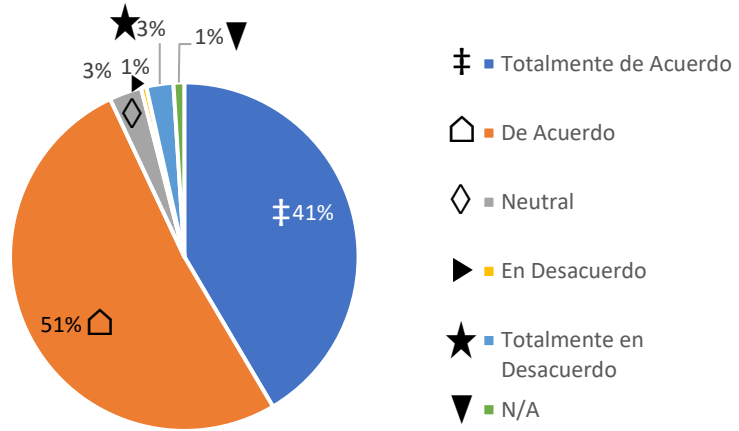


## 2024 Encuesta de Satisfacción de Miembros Banner – University Family Care/ALTCS

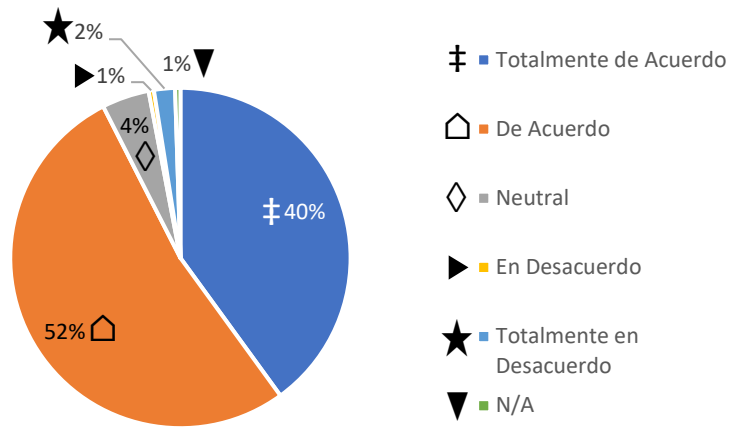
Pregunta	2024	2023	2022	2021	2020
1. ¿Qué tan probable es que recomiende a Banner – University Family Care/ALTCS (B – UFC/ALTCS), como su plan de seguro médico, a un familiar o amigo?	NPS = 89%	NPS = 74%	NPS = 84%	NPS = 69%	NPS = 67%



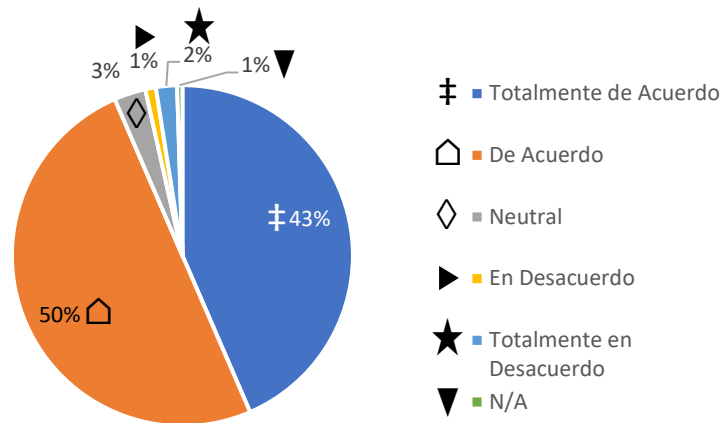
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Administrador de Casos y el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ALTCS.



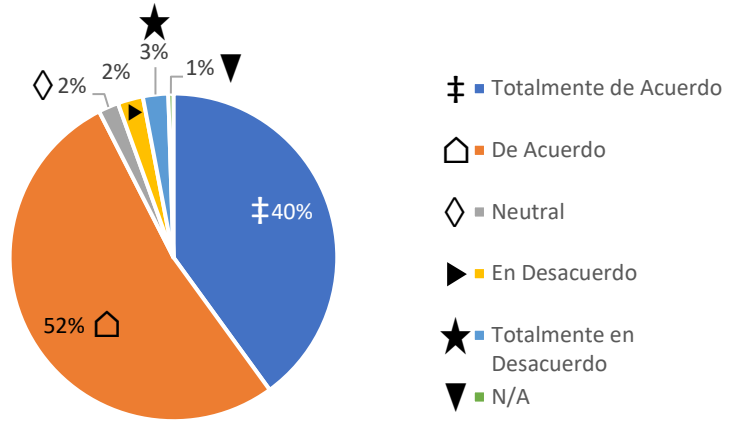
5. Estoy satisfecho cómo el plan de salud B – UFC/ALTCS me explica los beneficios y recursos que están disponibles para mí.



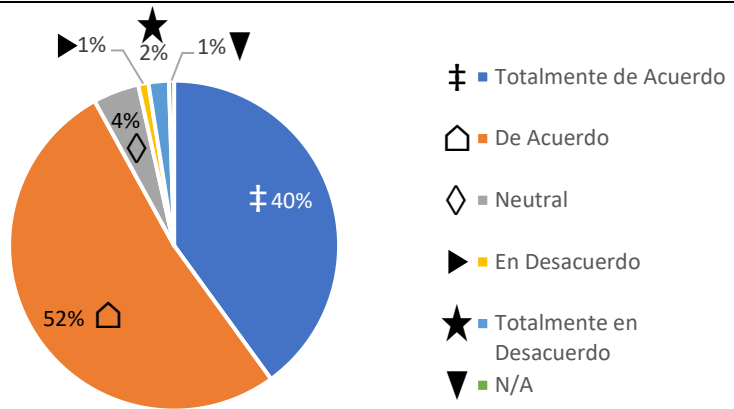
6. Estoy satisfecho con la ayuda que recibo de mi Administrador de Casos de B – UFC/ALTCS.



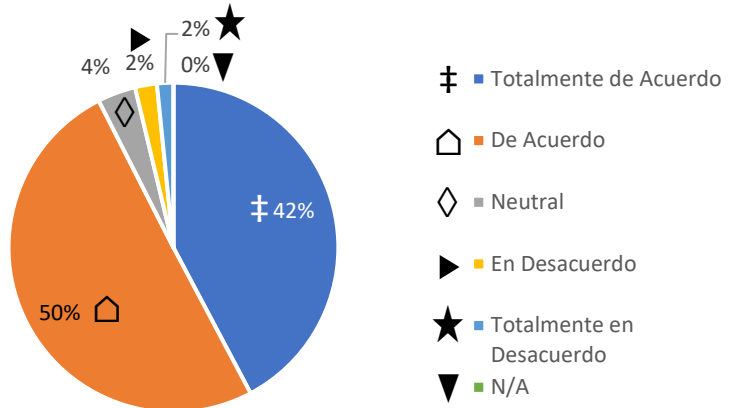
7. Los servicios de Administración de Casos que recibo me ayudan a mejorar o manejar mi salud.



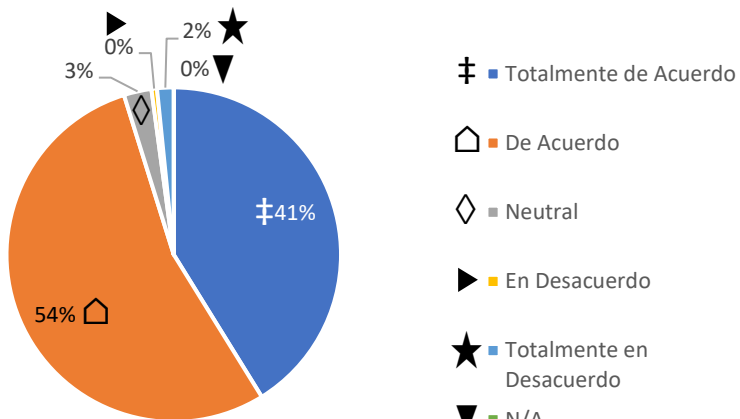
8. Estoy satisfecho en general con el programa de Administración de Casos de B – UFC/ALTCS.



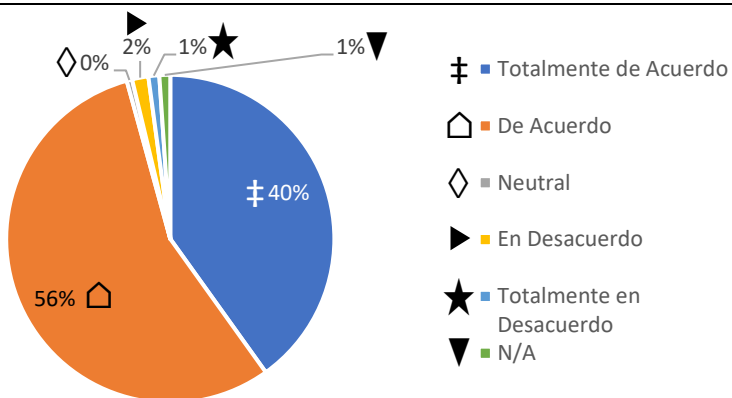
9. Pienso que recibo atención médica de calidad de los proveedores de B – UFC/ALTCS.



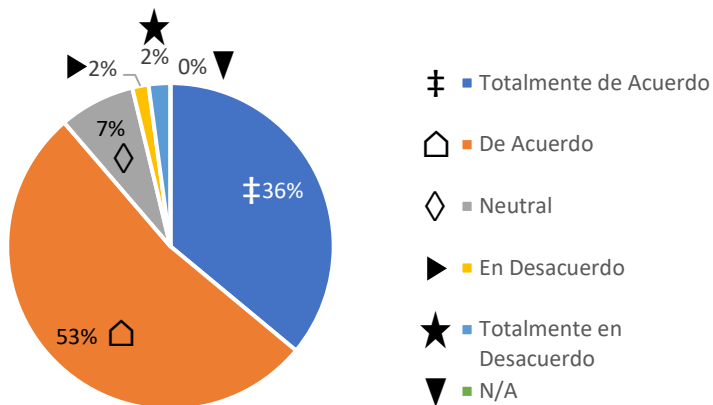
10. Mis proveedores de B – UFC/ALTCS respetan mis creencias, cultura y costumbres.



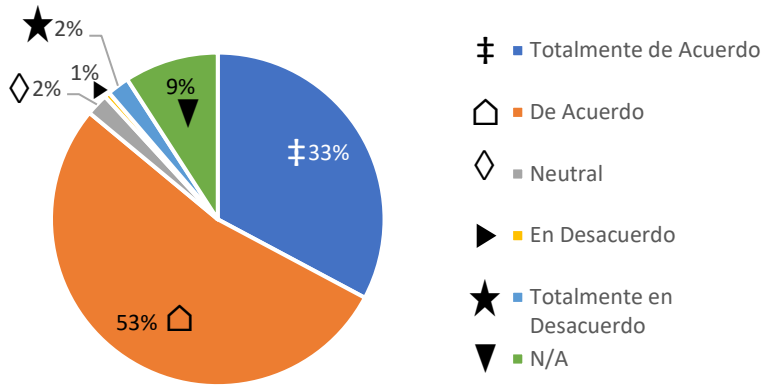
11. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las consultas con proveedores de B – UFC/ALTCS.



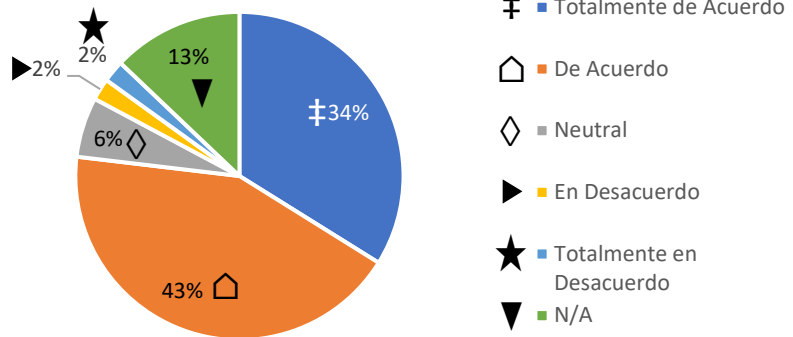
12. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.



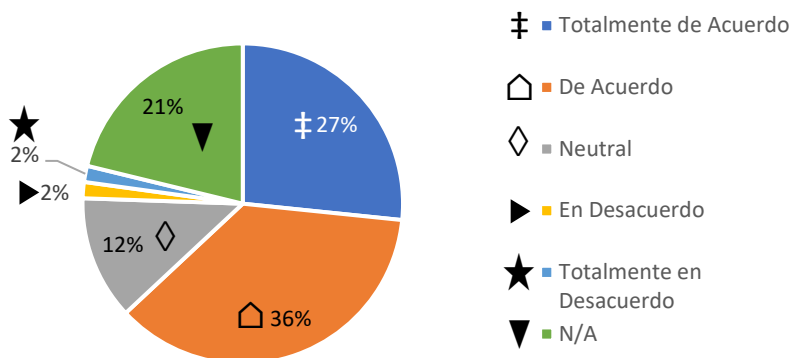
13. El estacionamiento, las puertas y baños en la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.



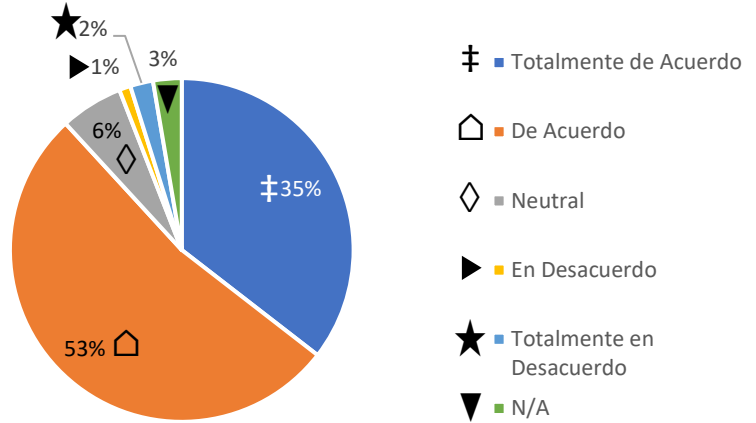
14. Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.



15. Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ALTCS cumplen con mis necesidades y fueron fáciles de usar.



16. Me siento seguro y cómodo compartiendo mis experiencias estresantes pasadas y actuales con mi proveedor, y mi proveedor responde a lo que comparto.



## Resultados de la Comparación entre Totalmente de Acuerdo y de Acuerdo

Pregunta	2024	2023
2. En general, mi experiencia con el plan de salud B – UFC/ALTCS ha sido positiva.	23%	13%
3. Los representantes del Centro de Atención al Cliente tienen mucho conocimiento y son de mucha ayuda.	88%	93%
4. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística que ofrece el Administrador de Casos y el Centro de Atención al Cliente de B – UFC/ALTCS.	90%	95%
5. Estoy satisfecho cómo el plan de salud B – UFC/ALTCS me explica los beneficios y recursos que están disponibles para mí.	89%	92%
6. Estoy satisfecho con la ayuda que recibo de mi Administrador de Casos de B – UFC/ALTCS.	90%	92%
7. Los servicios de Administración de Casos que recibo me ayudan a mejorar o manejar mi salud.	89%	90%
8. Estoy satisfecho en general con el programa de Administración de Casos de B – UFC/ALTCS.	89%	91%
9. Pienso que recibo atención médica de calidad de los proveedores de B – UFC/ALTCS.	84%	94%
10. Mis proveedores de B – UFC/ALTCS respetan mis creencias, cultura y costumbres.	86%	94%
11. Estoy satisfecho con los servicios de asistencia lingüística disponibles durante las consultas con proveedores de B – UFC/ALTCS.	86%	93%
12. Me resulta fácil programar consultas con mis proveedores.	80%	93%
13. El estacionamiento, las puertas y baños en la oficina de mi proveedor son de fácil acceso para mí.	77%	87%
14. Las consultas de telesalud con mi proveedor son fáciles y eficientes.	69%	81%
15. Los servicios de transportación que ofrece B – UFC/ALTCS cumplen con mis necesidades y fueron fáciles de usar.	56%	70%
16. Me siento seguro y cómodo compartiendo mis experiencias estresantes pasadas y actuales con mi proveedor, y mi proveedor responde a lo que comparto.	79%	*New Question



Para más información, por favor llame a nuestro Centro de Atención al Cliente al **833-318-4146**, TTY 711. O visite nuestro sitio web **www.BannerHealth.com/ALTCS**.